

**El Indecopi lanza campaña informativa por el Día de la Madre
y brinda recomendaciones para evitar conflictos
de consumo en esta importante celebración**

En el marco de la campaña informativa “Celebrando a mamá”, el Indecopi recomienda a los consumidores que deseen adquirir artefactos eléctricos, verificar que estos productos cuenten con el etiquetado de eficiencia energética; mientras que aquellos que adquieran un televisor deben exigir a los proveedores información adecuada sobre los televisores digitales, ante el próximo apagón digital que se realizará el 2020.

A través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), la institución explicó que, desde el pasado 07 abril, está vigente el etiquetado de eficiencia energética que permite a los consumidores conocer, de forma rápida, cuánta energía gastan los artefactos. En ese sentido, la etiqueta debe estar impresa o adherida al artefacto, en un lugar visible para el consumidor.

Hay que tener en cuenta que los productos que están obligados a contar con el etiquetado energéticos son: refrigeradoras, calentadores de agua, secadoras, lavadoras, ente otros. Con ello se logrará adquirir productos que sean más eficientes.

Asimismo, es importante que los consumidores que opten por regalar un televisor deben ser informados por los proveedores si el mismo cuenta o no con un sintonizador digital con el estándar ISDB-T incorporado. Esta información es importante porque con la tecnología digital se puede emitir varias programaciones diferentes en alta definición y definición estándar, así como datos adicionales de información particular o general en el mismo ancho de banda usada para transmitir un canal de televisión analógico actual.

No se debe olvidar que los televisores que únicamente capten señal analógica no podrán reproducir la señal digital con posterioridad al apagón, requiriendo un decodificador. Esta información debe ser solicitada al proveedor.

Cabe precisar que la Campaña “Celebrando a mamá” ha elaborado una guía digital con importantes recomendaciones que podrá encontrar en el siguiente enlace:
<https://goo.gl/M8cC83>

- Consultar si la garantía la ofrece el fabricante o la tienda que vende el artefacto; cuánto dura y si existen exclusiones.
- Confirmar que el producto cuente con repuestos y accesorios. De no brindar dicha información, el proveedor quedará obligado a abastecerlo de estos en una eventual reparación.
- Guardar todos los documentos que acrediten su compra (boleto de venta o factura). Comprar en establecimientos formales.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
   
www.indecopi.gob.pe/radio

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

- Asegurarse de que la documentación que acredita la compra esté a nombre del establecimiento para que, en caso de algún reclamo, este asuma su responsabilidad.
- En caso de algún desperfecto, llevarlo al servicio técnico garantizado por el proveedor (dentro de la fecha de garantía) y solicite el documento que acredite su ingreso.

Cuidado con la publicidad

Asimismo, la institución recuerda a los consumidores no dejarse sorprender por publicidad engañosa o falsa que los pueda llevar a tomar malas decisiones al momento de comprar un producto o contratar un servicio.

En la publicidad de promociones y ofertas se debe informar cuáles son las condiciones y restricciones para acceder a ellas.

- Si se trata de productos o servicios que se venden en dólares, la publicidad también debe incluir el equivalente del valor en soles, con números del mismo tamaño para que el comprador pueda comparar con facilidad.
- De igual manera, deben señalar los medios de pago aceptados, y si es que el uso de estos implica el cargo de alguna comisión.
- Los anuncios que promocionen venta de productos al crédito deben precisar el importe de la cuota inicial, el monto total de los intereses, la tasa de interés efectiva anual (TEA) del producto anunciado, así como el monto y detalle de cualquier cargo adicional.
- Además, debe contener la tasa del costo efectivo anual (TCEA), es decir, el costo total de todos los importes que conlleva la compra, por ejemplo, los gastos de envío. Adicionalmente a ello, debe informar sobre el número de cuotas o pagos a realizar; así como su periodicidad, si ello fuera aplicable al caso.
- Cuando se trate de publicidad de servicios de hospedaje, boletos aéreos y paquetes turísticos, se debe informar claramente el importe total que tendrá que pagar el consumidor por los mismos.

Canales de reclamos

Quienes tengan problemas pueden hacer su reclamo a través del Libro de Reclamaciones del proveedor. También tienen la posibilidad de comunicarse con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, a través del teléfono 224-7777 para Lima y 0800-4-4040 para regiones.

Además, pueden escribir un correo electrónico a sacreclamo@indecopi.gob.pe; o realizar una denuncia a través del aplicativo móvil “Reclamos Indecopi”, que puede descargarse gratis para los Android.

Lima, 08 de mayo de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.